



MINISTERUL EDUCAȚIEI,
CULTURII ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



BIBLIOTECA ȘTIINȚIFICĂ USARB

**ÎNTRUNIRE PROFESIONALĂ
PENTRU BIBLIOTECARIII DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL
PREUNIVERSITAR DIN NORDUL REPUBLICII MOLDOVA**

Miercuri, 12 iunie 2019

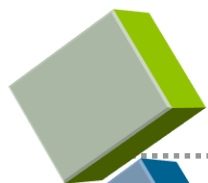
SM ISO 16439:2018

Informare și documentare - Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor

(aprobat prin Hotărârea ISM nr.188 din 31.07.2018)

**Lina Mihaluța,
Dir. adjunct BȘ USARB
aculina12@mail.ru**

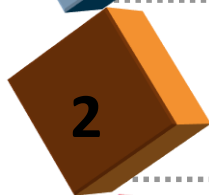
Conținut



Introducere



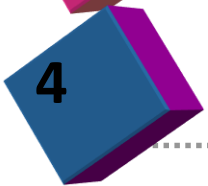
Domeniul de aplicare



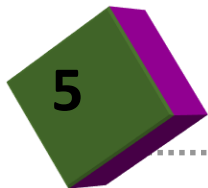
Referințe normative



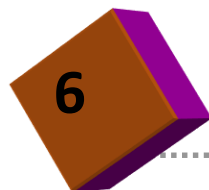
Termeni și definiții



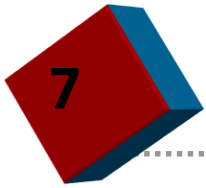
Definiția și descrierea impactului bibliotecii



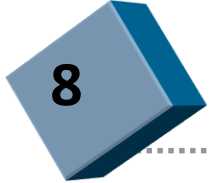
Metode de evaluare a impactului bibliotecii



Dovezile deduse



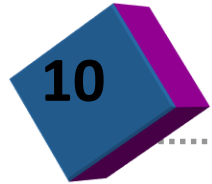
Dovezile solicitate



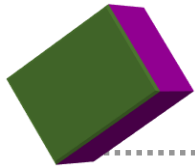
Dovezile observate



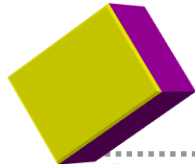
Combinarea metodelor de evaluare a impactului bibliotecii



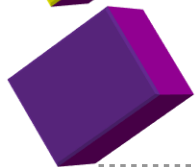
Evaluarea valorii economice a bibliotecilor



Anexa A Exemple de anchete pentru studiul impactului



Anexa B Alegerea unei metode



Anexa C Evaluarea impactului bibliotecii în cadrul unei evaluări instituționale și organizaționale mai largi

Introducere

- Acest standard internațional oferă îndrumări comunității bibliotecare privind metodele de evaluare a impactului și valorii bibliotecilor. Documentul a fost elaborat ca răspuns la cererea existentă la nivel mondial pentru specificații privind evaluarea impactului bibliotecii.
- Metodele descrise în prezentul Standard internațional nu reflectă toate metodele sau tehnicile de evaluare posibile, dar sunt considerate a fi cele mai utilizate și care s-au dovedit a fi cele mai eficiente pentru evaluarea impactului bibliotecii. Acest Standard internațional nu își propune să excludă utilizarea metodelor de evaluare care nu sunt specificate în acesta.
- Există multe tipuri de biblioteci, cu diferite sarcini și categorii de populații, având o serie de caracteristici unice (structură, finanțare, guvernare etc.) și afectate de o serie de factori situaționali. Având în vedere o variație atât de mare de biblioteci din lumea întreagă, este important să se înțeleagă că nu toate metodele descrise în acest Standard internațional sunt utile pentru toate bibliotecile.
- Anexa A la acest Standard Internațional prezintă exemple de studiu de impact. Anexa B recomandă o selecție de metode aplicabile pentru diferite scopuri. Anexa C descrie cazul în care impactul bibliotecii este evaluat în cadrul unui exercițiu instituțional și organizațional mai amplu.

Domeniul de aplicare

Acest Standard internațional definește termenii pentru evaluarea impactului bibliotecilor și specifică metodele aplicabile pentru o astfel de evaluare:

- în scopul planificării strategice și asigurării managementului calității bibliotecilor;
- în scopul facilitării comparării impactului bibliotecii în timp și între bibliotecile de tip și misiune similare;
- în scopul promovării rolului și valorii bibliotecilor pentru procesul de studii și cercetare, educație și cultură, viață socială și economică;
- în scopul susținerii deciziilor politice privind nivelul serviciilor și obiectivele strategice pentru biblioteci.

Acest standard internațional vizează impactul bibliotecilor asupra persoanelor, instituțiilor și societății. Este aplicabil tuturor tipurilor de biblioteci din toate țările. Totuși, nu toate metodele descrise în prezentul Standard internațional se aplică tuturor bibliotecilor. Limitările privind aplicabilitatea metodelor individuale sunt specificate în descrieri.

Referințe normative

Următoarele documente, integral sau parțial, sunt menționate în mod normativ în acest document și sunt indispensabile pentru aplicarea acestuia.

Pentru referințe datate, se aplică numai ediția citată. Pentru referințele nedatate, se aplică ultima ediție a documentului menționat (inclusiv orice modificări).

Termeni și definiții

În sensul prezentului document, se aplică termenii și definițiile specifici domeniului de aplicare.

Definiția și descrierea impactului bibliotecilor

- De regulă, bibliotecile sunt capabile să furnizeze cel puțin datele de bază despre contribuția lor la servicii (finanțare, personal, colecții, spațiu, echipament) și rezultatele acestor servicii (împrumuturi, vizite, descărcări, tranzacții de referință etc.). Aceste statistici sunt colectate mai mult sau mai puțin regulat. Definițiile și procedurile de colectare sunt descrise în ISO 2789 (Statistici Internaționale de bibliotecă).
- Pe lângă estimări cantitative, bibliotecile au elaborat, de asemenea, măsuri de evaluare a calității serviciilor și a eficienței costurilor performanței bibliotecilor. Acești indicatori de calitate sau indicatorii de performanță sunt descriși în ISO 11620 (Indicatori de performanță pentru biblioteci).
- În sensul acestui Standard internațional, impactul este definit ca influența bibliotecilor și a serviciilor acestora asupra persoanelor și/sau asupra societății. "Rezultatul" în sensul prezentului Standard internațional nu este sinonim cu "impactul", ci este definit ca efect al produsului aferent planificării bibliotecii.

Aspectele impactului bibliotecii

- impactul poate fi **imediat** (găsirea informațiilor utile) sau **pe termen lung** (creșterea capacităților de informare);
- impactul poate fi **vast** (schimbare în viața oamenilor) sau **limitat** (ex. schimbări neînsemnate în abilitățile de căutare a informațiilor);
- impactul poate fi **intenționat** sau **neintenționat**. Impactul intenționat a fost planificat de bibliotecă în conformitate cu misiunea și obiectivele sale. Impactul neintenționat (de exemplu, vizitatorii care valorifică posibilitatea de a avea contacte sociale în bibliotecă) poate totuși să favorizeze o atitudine pozitivă față de utilizarea bibliotecii;
- beneficiile **efective** pentru un utilizator diferă de beneficiile **potențiale**, ex. prețiozitatea existenței unei biblioteci pentru aspecte precum cultura locală sau alfabetizarea copiilor. Beneficiile potențiale includ valoarea colecțiilor patrimoniului cultural, care au fost păstrate de o bibliotecă pentru generațiile viitoare.

Efectele impactului bibliotecii

Impactul bibliotecilor poate fi divizat în funcție de următoarele domenii:

- *impactul asupra persoanelor;*
- *impactul asupra bibliotecii ca instituție și asupra comunității;*
- *impactul social*

În toate cele trei cazuri, impactul se poate referi la schimbări la nivel de persoane, grupuri, instituții sau societate, dar poate genera și o valoare economică.

Impactul asupra persoanelor

Impactul asupra persoanelor, în general, înseamnă influența contactelor și serviciilor bibliotecii asupra persoanelor individuale, dar se poate referi și la grupuri întregi (de exemplu, o clasă școlară sau o populație de vorbitori non-nativi dintr-o comunitate).

Această influență poate avea următoarele efecte:

- **schimbări în abilități și competențe** (de ex. cum ar fi găsirea unei cărți în acces liber la raft sau căutarea în cataloage sau baze de date online, etc.);
- **schimbări în atitudini și comportament** (de ex. o mai mare încredere în sine și independență în căutarea informațiilor și utilizarea informațiilor și o motivație sporită pentru învățare);
- **realizări mai mari în cercetare, studii sau carieră** (de ex. timpul economisit în căutarea de informații; îmbunătățirea abilităților de cercetare și gândire critică; selectarea informațiilor relevante pentru o întrebare prin căutarea orientată; familiarizarea cu cele mai recente informații în subiectul de cercetare al unui utilizator; oportunități mai bune de carieră prin competențe sporite de cultură a informației).
- **bunăstare individuală** (de ex. prin informații despre sănătate, hobby-uri, probleme familiale sau călătorii, dar mai ales biblioteca fizică, biblioteca ca loc care contribuie la crearea unui sentiment de a fi și a te simți bine).

Impactul asupra bibliotecii ca instituție și asupra comunității

Prin influențarea persoanelor sau grupurilor, impactul bibliotecii poate fi extins pentru a include biblioteca ca instituție sau comunitate (de exemplu, o universitate, o municipalitate sau un cartier din oraș). Aceste impacturi pot include următoarele:

- prestigiu și clasament instituțional mai mare;
- vizibilitatea mai mare și mai pozitivă a bibliotecii în fața instituției sau comunității;
- sporirea finanțării instituționale, a granturilor de cercetare, a donatorilor;
- atragerea de cercetători de vârf, de cadre didactice, de studenți;
- atragerea altor entități de cercetare, a întreprinderilor, a organizațiilor neguvernamentale (ONG-uri), a populației noi.

Impactul social

Impactul social al bibliotecilor în sensul acestui Standard internațional, reprezintă influența existenței bibliotecii și a serviciilor sale asupra populației din comunitatea înconjurătoare sau asupra societății în general. Principalele domenii ale acestei influențe sunt:

Viața socială

- *Incluziunea socială*: Bibliotecile ajută la includerea grupurilor marginalizate sau a persoanelor cu nevoi speciale și le oferă sprijin în dezvoltarea unui sentiment de echitate și acces.
- *Coeziunea socială*: Bibliotecile întăresc legăturile dintre oameni și grupuri, sprijină înțelegerea interculturală și inter-generațională.

Participarea la informare și educație

- *Accesul gratuit la informații:* Prin acordarea accesului la informații de ordin politic, social, științific, economic, administrativ și cultural, la nivel local și mondial, bibliotecile garantează că oamenii pot participa și pot face alegere corectă în viața politică și socială.
- *Accesul gratuit la Internet:* Acesta este un beneficiu important pentru cei care nu își pot permite să plătească pentru el.
- *Educația și învățarea pe tot parcursul vieții:* Bibliotecilor le revine un rol esențial în participarea tuturor oamenilor în procesul educațional și învățare pe tot parcursul vieții. O problemă specială al bibliotecilor publice este alfabetizarea în rândul copiilor.

Cultura și identitatea locală

- Bibliotecile promovează cultura și istoria locală prin intermediul expozițiilor și altor evenimente, oferă informații despre comunitatea locală și funcționează în calitate de loc central de întâlnire într-o comunitate. Astfel, ele încurajează mândria civică și identitatea comunității.
-

În condițiile modernizării activității, bibliotecile prestează o gamă mult mai largă de servicii inovative, în mare parte bazate pe utilizarea tehnologiilor informaționale, care au o influență majoră asupra **diversificării competențelor utilizatorilor**, asupra dezvoltării bibliotecii.



Impactul acestor servicii influențează creșterea valorii/importanței bibliotecii în societate.

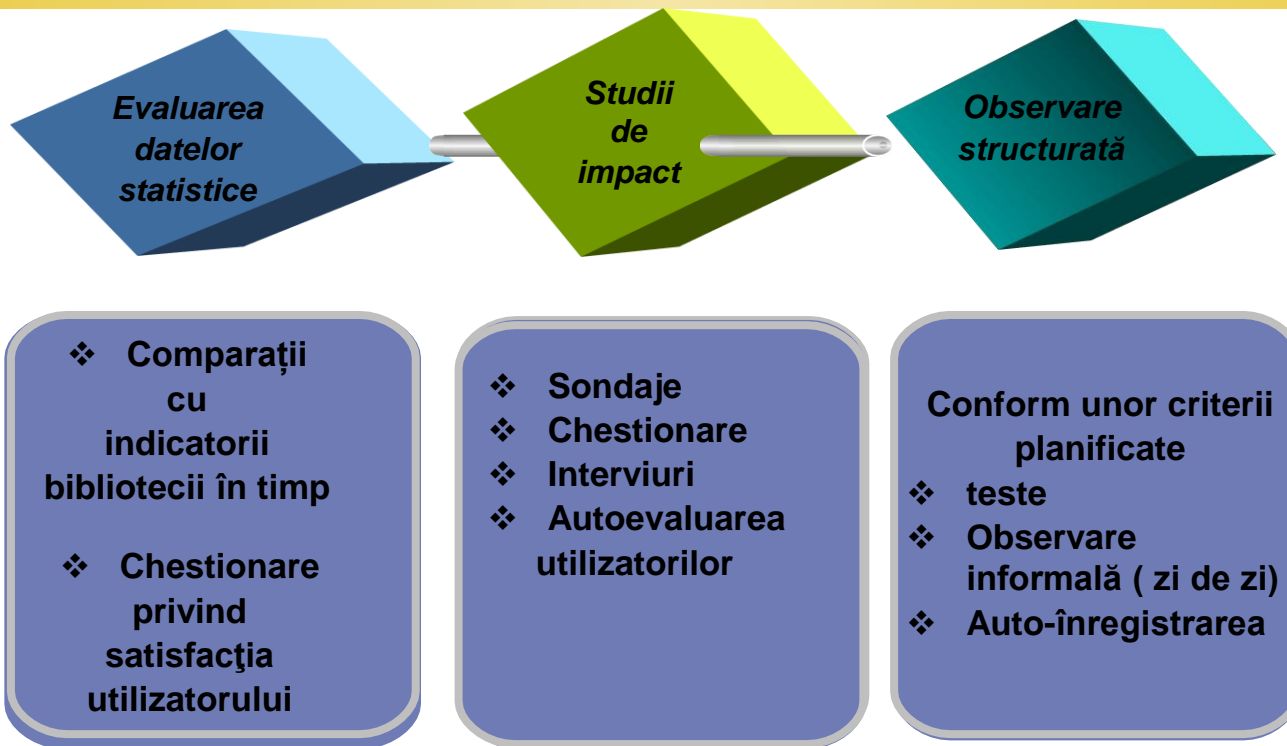
Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”. <https://padlet.com/librunivusb/i1jn4khbykqx>

Metode de evaluare a impactului bibliotecii

- **Evaluarea** constituie un proces de estimare a, eficienței, utilității și relevanței serviciilor și facilităților livrate de biblioteci, implicit impactului bibliotecii.



Instrumente/tehnici de evaluare



Aceste metode de evaluare permit bibliotecilor să colecteze date cantitative, date calitative și impresii **despre impactul bibliotecii**. Ele pot fi aplicate separat sau pot fi combinate pentru o evaluare mai eficientă, multiaspectuală a impactului bibliotecii.

Metode de evaluare

Ancheta sociologică - Se realizează folosind chestionarul, ghiduri de interviu, sondajul de opinie ca tehnici de lucru, fiind cea mai răspândită metodă de cercetare sociologică pe un subiect concret. Ancheta pe bază de chestionar se realizează pe un număr mare de persoane.



Autoevaluarea reprezintă un proces de revizuire/apreciere critică a calității propriilor aptitudini, competențe, cunoștințe prin intermediul unui chestionar scris sau on-line.

Auto-înregistrarea - impresiile utilizatorilor despre activitatea bibliotecii.

Focus-grupul constituie un interviu semi-structurat sau nestructurat sub forma unei discuții între un număr mic de persoane selectate (10-12), pe marginea unor subiecte propuse de moderator.

Interviul este o tehnică de interogare orală cu scopul de a obține informații de la o persoană/intervievat și permite de a obține reacții directe la întrebările intervievatorului (bibliotecarului).

Observarea este o metodă de colectare a datelor, care constă în urmărirea situațiilor de interes și înregistrarea faptelor, acțiunilor și comportamentelor relevante ale utilizatorilor, analizate ulterior de cercetători conform unor scări de evaluare.

Sondajul este metoda de colectare a datelor prin intermediul chestionarelor scrise, pentru a colecta informații despre bibliotecă utilizând studierea unui eșantion prestabilit, adică a unei părți din numărul total de utilizatori, sau a populației-țintă servită de bibliotecă.

Testarea este metoda recomandată pentru evaluarea impactului și schimbărilor la nivel de cunoștințe și abilități ale utilizatorilor

Standardul recomandă aplicarea/combinarea mai multor metode pentru a identifica și evalua impactul din punct de vedere a trei domenii: impactul colecției deținute de biblioteci asupra persoanei; impactul bibliotecii ca loc; impactul asupra succesului utilizatorilor.

Tipuri de impact. Metode/instrumente/tehnici de evaluare

Impact asupra persoanelor	Impact asupra bibliotecii și a comunității	Impact social
<p>Sondaje, prin chestionare, privind satisfacția utilizatorului.</p> <p>Interviuri și focus-grupuri.</p> <p>Autoevaluarea utilizatorilor.</p> <p>Teste privind cultura informației.</p>	<p>Sondaje de opinie.</p> <p>Interviuri orale (directe, prin telefon).</p> <p>Focus-grupuri (discuții despre importanța bibliotecii în comunitate, Istorii de succes ale utilizatorilor ca rezultat al utilizării serviciilor bibliotecii.</p>	<p>Sondaje de opinie (chestionare).</p> <p>Sondaje telefonice, sondaje on-line, sondaje stradale (pentru colecta opiniile non-utilizatorilor).</p> <p>Focus-grupuri</p>
<p>Analiza datelor statistice și a indicatorilor de performanță.</p> <p>Chestionare privind satisfacția utilizatorului.</p> <p>Istории de succes ale utilizatorilor ca rezultat al utilizării serviciilor bibliotecii.</p>	<p>Observarea (comportamentul utilizatorilor, determinarea serviciilor pentru care membrii comunității prezintă un interes sporit).</p>	<p>Observarea asupra comportamentului utilizatorilor în bibliotecă (incluziunea socială, nivelul de toleranță a persoanelor social vulnerabile etc.)</p>

Recomandări ale metodelor, tehnicilor și instrumentelor de evaluare a impactului pentru diferite tipuri de biblioteci

**Biblioteci municipale,
orășanești,
raionale**

**Impact asupra
persoanelor**

**Sondaje,
chestionare, teste**

**Impact asupra bibliotecii
și a comunității**

Interviuri prin tel. focus
grupuri (discuții despre
importanța bibliotecii în
societate),
teste.

Impact social

**Sondaje, on-line,
focus-grupuri**

Biblioteci școlare

**Impact asupra
persoanelor**

**Chestionare privind
satisfația utilizatorilor,**

**Impact asupra bibliotecii
și a comunității**

Observarea comportamentului
utilizatorilor, determinarea
serviciilor
cu un interes sporit

Impact social

Observarea asupra comportamentu-
lui utilizatorilor în bibliotecă



Metode și instrumente de evaluare a impactului bibliotecii asupra persoanelor

Impactul reprezintă diferența sau schimbarea pozitivă, care s-a produs la persoane sau grupuri de persoane în rezultatul contactului pe care l-au avut cu resursele, produsele, serviciile bibliotecii.

Pentru a identifica și evalua impactul asupra persoanelor, pot fi utilizate majoritatea metodelor și instrumentelor descrise în capitolele 6-9 ale standardului SM ISO 16439:2018

„Informare și documentare.

Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor

Exemple de întrebări pentru identificarea impactului asupra abilităților și competențelor

- Ați aflat ceva nou în timpul acestei vizite?
- Ați dezvoltat abilități noi, de ex., în căutarea informațiilor?
- Ce faceți de obicei atunci când vizitați biblioteca?
- Descrieți cea mai reușită vizită la bibliotecă.
- În ce măsură serviciul/programul ... este util pentru Dvs.?
- Indicați motivul pentru care nu folosiți serviciul
- Care sunt cele mai importante beneficii ale utilizării bibliotecii pentru Dvs.?
- Ce servicii ați utilizat pe parcursul ultimului an?



Metode și instrumente de evaluare a impactului bibliotecii asupra instituției bibliotecii și comunității

Bibliotecile trebuie să poată demonstra sistematic calitatea și impactul serviciilor și produselor lor asupra cetățenilor și asupra finanțatorilor, să identifice efectele pe termen lung, rolul și valoarea lor în domeniul formării și cercetării, educației și culturii.

În identificarea impactului asupra instituției bibliotecii și comunității se utilizează astfel de metode de colectare a dovezilor:

- **dovezi deduse**: indicatori statistici și de performanță
- **dovezi solicitate**: interviul individual / de grup, studiu de impact
- **dovezi observate**: observația
- **dovezi combinate**: mărturiile utilizatorilor

Metode și instrumente de evaluare a impactului social al bibliotecii

Evaluarea impactului social, conform aspectelor multiple care definesc acest tip de impact, poate demonstra valoarea funcției educative a bibliotecilor ca promotori cheie ai educației, informației, cercetării, participării sociale și culturale.



Metode și instrumente pentru identificarea impactului social

Evaluarea impactului social al bibliotecii demonstrează că serviciile prestate de aceasta pot influența și orienta membrii societății în procesul de luare corectă a deciziilor de ordin cultural, politic și social, argumentând modul în care biblioteca își îndeplinește misiunea de informare și educare/formare a membrilor societății.



**Studiile de impact presupun
colectarea informațiilor prin sondaje
de opinie, sondajul stradal, studiu
de impact, interviuri, teste.**

Sondaje de opinie pentru a determina măsura în care impactul direct sau pe termen lung al serviciilor de bibliotecă este resimțit de utilizatori.

Sondajul stradal este util prin cunoașterea structurii sociale a populației chestionate. Întrebările se vor concentra mai puțin pe studiu și cercetare, mai mult pe recreere, școală și învățare, informații privind sănătatea, căutarea unui loc de muncă și informații pentru afaceri și comerț.

Interviurile pot fi organizate individual sau cu grupuri.

Testele pot avea diferite formate: chestionare tipărite sau online formatate ca întrebări cu răspunsuri multiple, în care utilizatorii, care au beneficiat de pregătire în domeniul culturii informației în bibliotecă, să fie capabil să indice cum pot accesa informațiile necesare prin diverse modalități.

Chestionarele reprezintă un instrument accesibil tuturor tipurilor de biblioteci și sunt recomandate pentru a identifica atât impactul asupra utilizatorilor în ansamblu, cât și impactul asupra anumitor grupuri de utilizatori, de exemplu tineri, persoane în etate sau persoane cu nevoi speciale.

În scopul îmbunătățirii calității prestării serviciilor este util și important să oferim posibilitatea utilizatorilor, prin intermediul chestionarului, de a ne comunica punctul lor de vedere.



Interviul este o tehnică de interogare orală cu scopul de a obține informații de la o persoană/ interviuat și permite de a obține reacții directe la întrebările interviuatorului (bibliotecarului).

Interviurile pot fi organizate individual sau cu grupuri.

Interviul este realizat de un moderator, în cazul interviurilor în focus grup.

Autoevaluarea presupune aprecierea de către utilizatori a cunoștințelor, abilităților sau încrederii proprii, obținute în urma contactului cu biblioteca.

Este utilizată în special pentru a evalua impactul programelor de instruire oferite de bibliotecă în domeniul culturii informației, utilizării tehnologiilor informaționale și alte domenii.

Participanții sunt rugați să evalueze ceea ce au învățat și măsura în care stăpânesc anumite abilități, utilizând, de exemplu, o scală de 5 puncte

Observarea este o metodă de colectare a datelor, care constă în urmărirea situațiilor de interes și înregistrarea faptelor, cțiunilor și comportamentelor relevante ale utilizatorilor, analizate ulterior de cercetători conform unor scări de evaluare. Observarea sistematică presupune percepția și înregistrarea atentă, planificată a faptelor.

În observarea structurată, observatorul pregătește din timp un plan, în care se indică ce aspecte ale comportamentului utilizatorului trebuie să observe și să analizeze/înregistreze sistematic pe o perioadă de timp.



Anexa C .3 Avantajele evaluării instituționale și organizaționale

Evaluarea impactului bibliotecii în cadrul evaluării instituționale și organizaționale are următoarele avantaje:

- Impactul serviciilor bibliotecii poate fi comparat cu alte servicii oferite de (sau în cadrul) organizației sau instituției.
- Impactul bibliotecii poate fi evaluat în sensul sprijinirii misiunii și obiectivelor instituționale.
- Evaluarea este efectuată de un grup independent de bibliotecă, cu prezumție de imparțialitate.
- Rezultatele pot fi comparate cu alte biblioteci dacă evaluarea este multi-instituțională.
- Contribuția bibliotecii la succesul utilizatorilor poate fi mai vizibilă.
- Rezultatele vor fi disponibile potențialilor solicitanți ai instituției.

Dezavantaje

- accentul sau scopul evaluării ar putea să nu aibă legătură cu serviciile de bază ale bibliotecii.
- este posibil ca biblioteca să nu aibă contribuții la metodele de evaluare sau la întrebările utilizate.
- ciclul de evaluare deseori nu coincide cu necesitățile de informare ale bibliotecii.
- rezultatele evaluării ar putea fi distribuite fără un context suficient.
- rezultatele nu sunt comparabile între biblioteci dacă fiecare instituție are propria evaluare.

Evaluarea valorii economice a bibliotecilor

- Bibliotecile își pot calcula valoarea serviciilor în termeni monetari și pot evalua modul în care biblioteca interacționează într-un mediu economic mai mare. Acest lucru este important în special dacă bibliotecile au nevoie de argumente pentru contabilizarea bugetelor bibliotecilor.
- Bibliotecile publice, academice, specializate și școlare îndeplinesc aceleași cerințe pentru o mai mare responsabilitate. Acestea fac parte dintr-o instituție sau o comunitate, iar activitățile bibliotecii trebuie să fie relevante și integrate în misiunea și obiectivele instituției fondatoare. Managementul bibliotecii ar trebui să poată demonstra că finanțarea este transformată în servicii valoroase, apreciate de utilizatori și sprijinind instituțiile care se află în spatele finanțării.

Evaluarea valorii economice a bibliotecilor poate avea două semnificații diferite:

a) *Valoarea beneficiilor bibliotecii exprimată în termeni monetari*

- Beneficiile produse de serviciile bibliotecii sunt calculate în termeni monetari; rezultatul poate fi comparat cu investiția instituției și bibliotecii în aceste servicii.
- b) *Impactul economic al bibliotecilor*
- O altă opțiune este identificarea unei influențe pozitive directe sau indirecte a bibliotecilor asupra vieții economice a comunității, regiunii sau chiar asupra economiei naționale.

Calculatorul valorii bibliotecii

- Prețurile de piață sau prețurile alternative, pot fi utilizate pentru a demonstra utilizatorilor individuali cât de mult ar cheltui în bani pentru serviciile de bibliotecă. În acest scop, au fost produse "calculatoare ale valorii" (de exemplu, Maine State Library). Utilizatorilor li se oferă un formular online, în care ei pot bifa de câte ori au utilizat anumite servicii într-o anumită perioadă de timp. Prețul de piață sau prețul alternativ al fiecărui serviciu este apoi înmulțit cu datele de utilizare pentru a calcula valoarea monetară totală a utilizării bibliotecii de către utilizator.

SERVICIUL BIBLIOTECII	COSTUL UNITAR (USD)	UTILIZĂRI PER LUNĂ	VALOAREA SERVICIULUI (USD)
Carte împrumutată	17,00	25	425,00
Broșură împrumutată	7,00	4	28,00
Carte pentru copii împrumutată	12,00	7	84,00
CD împrumutat	9,95	3	29,85
Utilizarea ziarelor în bibliotecă	7,50	2	15,00
Program pentru adulți frecventat	10,00	3	30,00
Accesarea internetului per oră	12,00	5	60,00
Interviu de referință	15,00	2	30,00
		Valoare per lună	701,85

Bibliografie

1. SM ISO 1639:2018 Informare și documentare.metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor : aprobat prin Hotărârea ISM nr.188 din 31.07.2018. - Ch., 2018. - 94 p.
- 2.Ghid în sprijinul implementării SM ISO 16439:2018 „Informare și Documentare. Metode și proceduri pentru evaluarea impactului bibliotecilor”.
<https://padlet.com/librunivusb/i1jn4khbykqx>
- 3.Elena PINTILEI, Vera OSOIANU, Datele statistice ca dovadă a impactului bibliotecii asupra comunității, Magazin Bibliologic, nr.1-2, 2018, p.